养老机构财务工作规范

收费与退费流程
银行对账与现金管理

让每一笔钱 · 来源清楚 · 去向明白 · 账实相符

财务部 · 内部培训材料

目录

两大模块 · 八项内容

模块一

收费与退费流程

1 收费 / 退费流程 — 怎么收、怎么退

2 票据管理 — 领、开、废、销

3 现金及 POS 收款 — 收款渠道规范

4 日清日结 — 当日事当日毕

模块二

银行对账与现金管理

1 银行对账 — 账账相符

2 现金盘点 — 账实相符

3 备用金管理 — 限额、专用、清收

4 资金日报 — 每日资金全貌

01

收费与退费流程

收费 / 退费流程　票据管理　现金及 POS 收款　日清日结

模块一 · 1

收费流程

从入住到入账的闭环

1. **入住签约**
   评估护理等级
   签订服务合同
2. **费用核定**
   按合同与公示
   价目表核定
3. **出具账单**
   系统生成
   缴费通知单
4. **收款**
   现金 / POS
   扫码 / 转账
5. **开具票据**
   款项确认后
   即时开票
6. **系统入账**
   登记收费台账
   编制记账凭证
7. **归档**
   合同、账单
   票据存根归档

收费依据

- 入住服务合同及补充协议
- 公示的收费项目与价目表
- 护理等级评估单 / 等级变更单
- 减免、优惠须有**书面审批单**

收费周期

- 服务费一般**按月预收**，约定缴费日前缴清
- 月中入住按**实际天数**计收
- 逾期未缴：电话提醒 → 书面催缴 → 上报
- 欠费台账按月更新、专人跟进

控制要点

- **收款与开票、记账岗位分离**
- 一律收入机构账户，严禁个人账户代收
- 不开票不收款、不收款不开票
- 系统账单金额与实收金额逐笔一致

模块一 · 1

收费项目与核算口径

收费项目	计费方式	收费依据	核算要点
床位费	按月预收	合同、价目表	先计预收，按月结转确认收入
护理费	按护理等级、按月	护理等级评估单	等级变更须有评估单，按生效日分段计费
膳食费	按月或按实际用餐天数	餐标、请假记录	请假、住院按制度退还餐费
押金（保证金）	入住时一次性收取	合同约定	**属负债，不确认收入**；单独设账、分人核算
医疗备用金 / 代收代付	预存、按实结算	代办单据、家属确认	往来款核算，分户登记，定期与家属对账
其他服务费	按次 / 按项	服务确认单	须在公示价目范围内，凭签字确认单收取

政策提示：按民政部等部门《关于加强养老机构预收费监管的指导意见》，养老服务费预收周期最长不超过 **12 个月**；对单个老年人收取的押金最多不超过其月床位费的 **12 倍**；押金、会员费应按规定存管。具体以现行文件及当地实施细则为准。

模块一 · 1

退费流程

有申请、有核实、有审批、有痕迹

1. **退费申请**
   老人或家属填写
   退费申请单
2. **业务核实**
   离院日期、请假
   天数、物品交接
3. **财务核算**
   计算应退金额
   扣减欠费
4. **分级审批**
   按金额权限
   逐级签批
5. **办理退款**
   原渠道退回
   或转账
6. **票据处理**
   收回原票据
   或红字冲销
7. **入账归档**
   签收确认
   资料归档

应退金额 = 预收费用 − 已发生费用 − 欠费及应赔偿款项 + 应退押金

常见退费情形

- 退住、转院、离世：结清费用后退余款及押金
- 请假外出、外出住院：按制度退餐费等
- 护理等级下调：退还差额
- 重复缴费、多收错收：核实后全额退回

申请须附资料

- 退费申请单（申请人签字）
- 原收费票据 / 押金收据
- 申请人身份证明；代办须有**授权委托**
- 老人离世：继承人身份及关系证明

控制要点

- **原路退回**：POS、扫码原渠道退；其余转账至本人或指定账户
- 原则上不退现金，确需退现须限额并签收
- 经办、审核、付款**三岗分离**
- 在合同约定时限内办结

模块一 · 2

票据管理

票据即责任，全程可追溯

1. **申领入库**
   专人申领
   登记起止号
2. **领用**
   领用登记簿
   签字确认
3. **开具**
   按号顺序
   内容真实完整
4. **作废 / 红冲**
   各联齐全
   注明原因
5. **核销**
   用完交回
   票款核对
6. **归档保管**
   存根按期
   装订保存

票据种类

- **发票**：服务费收入，按税务规定开具（含数电发票）
- **财政票据 / 捐赠票据**：公办及非营利机构按规定使用
- **内部收据**：押金、代收款等不构成收入的款项
- 不同款项用对票据，不得混用、串用

开具要求

- 付款人、项目、所属期间、金额填写完整
- 票面金额 = 实收金额 = 系统收费记录
- 纸质票据**连号使用**，不得跳号、撕毁
- 开错即作废，各联收回并加盖“作废”章

控制要点

- 票据保管与开具**分人负责**
- 空白票据、印章入柜上锁
- 每月盘点：领用数 = 已开 + 作废 + 结存
- 严禁**白条收款**、自制收据
- 遗失立即报告并按规定处理

模块一 · 3

现金及 POS 收款

不同渠道，同一标准

现金收款

- **当面点清、唱收唱付**，验钞后入柜
- 收款即开票，交付款人核对
- 现金**当日送存银行**；来不及的入保险柜，次日上午存入
- **严禁坐支**：收入现金不得直接用于支出
- 库存现金不超过核定限额
- 大额缴费引导使用转账或刷卡

POS 刷卡 / 扫码

- 收款终端、收款码一律绑定**机构对公账户**
- **严禁使用个人收款码**
- 签购单商户联留存，随日报上交
- 每日打印结算单，与系统收款逐笔核对
- 次日核对银行到账金额，手续费单独入账
- 退款走**原卡 / 原渠道**，不得以现金退刷卡款

银行转账

- 缴费通知单载明机构**对公账户**信息
- 请付款人备注：**老人姓名 + 房间号 + 费用期间**
- 出纳确认到账后通知开票
- 来款不明：登记“待查款项”，及时联系核实
- 代缴人与老人不一致时登记代缴关系

共同底线：① 所有收款进机构账户，不经个人之手过夜；② 每笔收款在系统中有记录、有票据、有经办人；③ 收款人不得同时负责记账与对账。

模块一 · 4

日清日结

当日款项当日清，当日账务当日结

1. **停止收款**
   到点结班
   系统扎账
2. **汇总**
   导出当日
   系统收款明细
3. **四方核对**
   系统、票据
   现金、渠道流水
4. **清点缴存**
   现金盘点
   填缴款单存行
5. **编制日报**
   收款日报表
   附单据
6. **复核签字**
   会计复核
   交接签收

系统收款合计 = 现金 + POS + 扫码 + 转账 = 当日开具票据合计（扣除作废、红冲）

日结上交资料

- 收款日报表（收款员签字）
- 票据记账联、作废票据各联
- POS 结算单、扫码平台日汇总
- 银行缴款回单

复核内容

- 票据号码是否连续，有无缺号
- 各渠道金额与系统是否一致
- 现金是否足额缴存
- 退费、作废是否手续齐全

差异处理

- 差异**当日查明**，不过夜
- 长款、短款如实登记并上报
- **不得自行垫付或私留**
- 原因不明按制度报批处理

02

银行对账与现金管理

银行对账 现金盘点 备用金管理 资金日报

模块二 · 1

银行对账

账账相符，未达账项逐笔有说法

1. **取得对账单** — 由非出纳人员获取或下载
2. **逐笔勾对** — 日记账与对账单核对
3. **找出未达账项** — 查明每笔原因
4. **编制调节表** — 银行存款余额调节表
5. **复核签字** — 财务负责人审核
6. **跟踪清理** — 次月核销未达账项

四类未达账项

- 银行已收、机构未收（如家属转账未认领）
- 银行已付、机构未付（如手续费、代扣款）
- 机构已收、银行未收（如在途 POS 款）
- 机构已付、银行未付（如未兑付支票）

对账频率与范围

- **每月至少一次**，月末编制余额调节表
- 收款量大的账户建议**每日核对流水**
- 覆盖**所有账户**：基本户、一般户、押金存管户
- POS、扫码平台与银行到账一并核对

控制要点

- **出纳不得编制余额调节表**
- 长期未达账项专项追查、书面说明
- 网银**制单与复核**分人，U 盾分别保管
- 财务专用章与法人章**分人保管**
- 账户开立、变更、注销须经审批

日记账余额 + 银行已收机构未收 − 银行已付机构未付 = 对账单余额 + 机构已收银行未收 − 机构已付银行未付

模块二 · 2

现金盘点

账实相符，随时经得起查

日常盘点

- 出纳**每日**下班前自盘
- 库存现金与现金日记账余额核对

定期盘点

- 会计主管**每月**末监盘
- 填制库存现金盘点表并签字

突击抽盘

- 财务负责人**不定期**、不预先通知
- 出纳交接、离岗时必须盘点

1 结账
收付单据全部
登记日记账

2 清点实物
出纳清点
监盘人在场

3 账实核对
实存数与
账面余额比对

4 填盘点表
按面额登记
列示差异

5 签字确认
出纳、监盘人
负责人签字

6 差异处理
查明原因
报批后调账

盘点范围

- 库存现金（含当日未缴存收款）
- 备用金、代管的老人零用钱
- 空白票据、支票、印章、U 盾一并清查

五个“不得”

- 不得**白条抵库**
- 不得**公款私存**、私设“小金库”
- 不得**坐支现金**、超限额存放
- 不得在保险柜存放私人钱物
- 不得由他人代管保险柜钥匙和密码

差异处理

- **长款**：查明归还；无法查明的报批后入账
- **短款**：查明责任，属个人过失的由责任人赔偿
- 盘点表随当月凭证归档备查

模块二 · 3

备用金管理

限额核定 · 专人专用 · 及时报销 · 年末清收

1. **申请**
   填写借款单
   说明用途、金额
2. **审批**
   部门负责人
   财务、院领导
3. **领用**
   登记备用金
   台账
4. **使用**
   限定用途
   取得合规票据
5. **报销补足**
   凭票报销
   补足定额
6. **清收**
   年末、调岗
   离职时结清

适用范围

- 零星采购、小额维修
- 老人**紧急就医**垫付、陪诊费用
- 临时性差旅、外勤支出
- 能走对公转账的，不使用备用金

管理要求

- 按岗位核定**定额**，一人一户登记
- 专款专用，**不得出借、挪用、私用**
- 支出后**及时报销**，前款不清、后款不借
- 财务不定期抽查备用金实存数
- 年末全部收回，次年重新核定

特别注意：老人代管款

- 老人**医疗备用金、零用钱**是代管款，**不是机构的备用金**
- 分人设账、专款专用，不得与机构资金混用
- 每笔支出有单据并经老人或家属确认
- 定期向家属提供**对账单**
- 退住时结清并签收

提示：备用金定额、报销时限、审批权限等具体数值，以本机构财务管理制度为准。

模块二 · 4

资金日报 一张表看清每天的钱

账户（示例数据，单位：元）	昨日余额	本日收入	本日支出	本日余额
库存现金	3,200.00	5,800.00	6,000.00	3,000.00
银行存款 — 基本户	1,256,400.00	86,500.00	42,300.00	1,300,600.00
银行存款 — POS / 扫码结算户	318,000.00	64,200.00	0.00	382,200.00
银行存款 — 押金存管户	2,150,000.00	30,000.00	20,000.00	2,160,000.00
合计	**3,727,600.00**	**186,500.00**	**68,300.00**	**3,845,800.00**

注：以上数字仅为格式示例；收支含账户间内部划转（如现金缴存银行），应在日报中单独注明。

日报内容

- 各账户**期初、收入、支出、期末**
- 收入分类：床位费、护理费、膳食费、押金、代收款
- 大额支出明细及审批情况
- 当日退费笔数与金额
- 未达账项、待查款项

编报流程

- **出纳编制**：每日日结后完成
- **会计复核**：核对日记账、银行流水
- **报送**：财务负责人、院长
- 余额须与日记账、网银余额一致
- 按月装订归档

日报的用处

- 及时发现异常收支和账户变动
- 掌握**押金、预收款**余额，确保可随时退付
- 安排工资、餐材、水电等支付计划
- 为月末对账和盘点提供日常基础

关键控制一览 八项工作 · 做什么 · 多久做 · 谁负责

工作事项	关键控制	频率	责任岗位
收费	按合同和公示标准收取；款项进机构账户；收款即开票	每笔	收款员 / 出纳
退费	申请、核实、审批齐全；原路退回；收回原票据	每笔	经办、会计、审批人
票据管理	领用登记、连号使用、作废各联齐全、票款核销	每日 / 每月盘点	票据管理员
现金及 POS	当日缴存、不坐支；结算单与系统、到账核对	每日	收款员 / 出纳
日清日结	系统、票据、现金、渠道流水四方一致；差异当日查明	每日	收款员编制、会计复核
银行对账	非出纳人员编制余额调节表；未达账项逐笔跟踪	每月（流水每日）	会计、财务负责人
现金盘点	日盘、月盘、突击抽盘；盘点表签字；差异报批	每日 / 每月 / 不定期	出纳、会计主管
备用金	定额管理、专款专用、及时报销、年末清收	每笔 / 年末	领用人、出纳
资金日报	余额与日记账、网银一致；复核后报送	每日	出纳编制、会计复核

一条主线：不相容岗位分离 —— 管钱的不管账，管账的不管钱，开票的不保管票据，经办的不审批。

谢 谢

钱账分管 · 日清月结
账款相符 · 账实相符

老人的每一分钱，都要有据可查、有人负责。

财务部 · 欢迎提问与交流